

## Garantie:

U hebt recht op een goed product. In de wet staat dat een product deugdelijk moet zijn. U moet het product een bepaalde tijd op een normale manier kunnen gebruiken. Wat u van een product kunt verwachten hangt af van de volgende dingen:

- wat de verkoper heeft gezegd
- wat er in reclame is gezegd
- het merk
- de prijs
- of het product nieuw of tweedehands is

### Hoe lang moet een product meegaan?

Hoe lang een product mee moet gaan, hangt natuurlijk af van het soort product. Een wasmachine gaat bijvoorbeeld vaak langer mee dan een mp3-speler. Het is verstandig om van tevoren aan de verkoper te vragen hoe lang het product mee moet gaan. U kunt dit ook aan de fabrikant van het product vragen.

### Wanneer voldoet een product niet aan de verwachtingen?

Een product voldoet niet aan de verwachtingen, en is dus ondeugdelijk als het product niet goed is. Maar niet alle problemen maken een product ondeugdelijk. Bijvoorbeeld als een product is versleten, is het niet ondeugdelijk. Dat hoort er bij. Een auto moet u bijvoorbeeld onderhouden. Hebt u een product verkeerd gebruikt of hebt u een product beschadigd? Dan moet u de kosten voor reparatie of voor een nieuw product zelf betalen.

### Voorbeeld

U hebt een koelkast gekocht. Na een aantal jaren gaat het lampje kapot. Dan moet u dit zelf vervangen. Maar gaat de motor opeens kapot na twee jaar? Dan is het product ondeugdelijk en kunt u teruggaan naar de winkel.



## Wat zijn uw rechten bij een ondeugdelijk product?

Is een product ondeugdelijk? Dan hebt u de volgende rechten. U hebt recht op een gratis reparatie of een nieuw product. Dat moet dan binnen een bepaalde tijd en zonder dat u daar te veel last van hebt. De verkoper kan ervoor zorgen dat u een product te leen krijgt, zolang de reparatie duurt. U kunt niet altijd kiezen tussen een reparatie of een nieuw product. Soms wil de verkoper het product alleen maar repareren, omdat dat goedkoper voor hem is. In zo'n geval mag de verkoper zeggen dat hij alleen wil repareren.

- De verkoper mag u niet naar de fabrikant van het product sturen. Hij moet het probleem oplossen of de fabrikant inschakelen voor u. Kiest u er zelf voor om naar de fabrikant te gaan? Dan kunt u dat het beste ook aan de verkoper vertellen. Soms wordt uw klacht sneller opgelost als u zelf de afspraak maakt met de fabrikant. Overleg hiervoor met uw verkoper. Hij blijft verantwoordelijk.
- Voor een reparatie of een nieuw product hoeft u niet bij te betalen. Moet u van de verkoper wel bijbetalen? Dan mag u de koopovereenkomst ontbinden.
- U hoeft geen genoegen te nemen met een tegoedbon als u te maken hebt met een ondeugdelijk product. Wil de verkoper u toch alleen een tegoedbon geven?
- Toch bijbetalen? U kunt altijd andere afspraken met de verkoper maken. Bijvoorbeeld dat u een bepaald bedrag zelf betaalt. Bijvoorbeeld als u uw televisie al een aantal jaren hebt kunnen gebruiken, en u krijgt een nieuwe. Maar dat kunt u zelf beslissen, zoals hierboven is uitgelegd bent u niet verplicht om daarmee akkoord te gaan.
- Gaat het product binnen zes maanden kapot, of is er binnen zes maanden iets mis met het product? Dan moet de verkoper bewijzen dat dit uw schuld was. Gaat het product na zes maanden of langer kapot? Dan moet u zelf bewijzen dat dit niet uw schuld was.
- Hebt u het product normaal gebruikt en is het versleten? Of hebt u het verkeerd gebruikt? Dan moet u de reparatie zelf betalen. U hebt dan dus geen recht op een gratis reparatie of een nieuw product.

## Bij wie moet u zijn als uw product ondeugdelijk is?

Ga altijd eerst terug naar de winkel waar u het product hebt gekocht. En probeer samen met de verkoper een oplossing te vinden. Komt u er niet uit als u uw klacht bespreekt? Stuur dan één van onderstaande voorbeeldbrieven naar de verkoper.



## Fabrieks- of verkopersgarantie

Geeft de fabrikant of de verkoper garantie? Dan is dat iets extra's. Het is een aanvulling op de rechten die u volgens de wet al hebt. Geeft de fabrikant of verkoper garantie op een product voor een bepaalde tijd? Daarmee zegt de fabrikant of verkoper dat hij dan een bepaalde kwaliteit van dat product belooft. Meestal krijgt u deze extra garantie van de fabrikant.

### Let op

U hebt met de fabrikant geen koopovereenkomst gesloten. De fabrikant heeft daardoor geen wettelijke plichten, zoals de verkoper wel heeft. Daarom kan de fabrikant zelf voorwaarden stellen aan die extra garantie. Bijvoorbeeld dat u bij een reparatie het arbeidsloon zelf betaalt. Dat mag. Het is aan te raden om bij problemen met uw product altijd eerst contact op te nemen met de verkoper. Want hij is degene met wie u de koopovereenkomst gesloten hebt. Mocht het probleem namelijk niet opgelost worden door de fabrikant, dan moet u toch terug naar de verkoper als u bijvoorbeeld uw geld terug wilt. Was de verkoper niet op de hoogte van het probleem? Dan kan hij uw verzoek afwijzen. Omdat hij het probleem zelf had kunnen oplossen, of omdat u volgens de wet te laat bent met klagen. Hebt u een klacht over een product? Klaag dan binnen twee maanden nadat u het gebrek hebt ontdekt. Dan bent u in ieder geval op tijd.

## Bijgekochte garantie

Soms kunt u bij een product garantie kopen. Dit lijkt handig, maar het is meestal niet nodig. U hebt namelijk volgens de wet recht op een goed product, ook als u geen garantie hebt bijgekocht. Het kan wel handig zijn om garantie bij te kopen als u meer krijgt dan uw rechten uit de wet.

### Tip

Wilt u garantie bijkopen? Lees dan eerst de voorwaarden van die garantie goed na. En kijk wat het u meer biedt dan de wettelijke rechten die u al hebt. Uiteindelijk is het natuurlijk uw eigen beslissing om garantie bij te kopen of niet.



## Bewijslast gebrek product

Een voordeel van garantie is dat u niet hoeft aan te tonen hoe het product is kapot gegaan. Stelt de verkoper of de fabrikant dat u het product zelf kapot hebt gemaakt? Dan moet de fabrikant of verkoper bewijzen dat dit ook het geval is. Bij het recht op een deugdelijk product geldt dit alleen voor de eerste zes maanden na aankoop. Daarna moet u wel zelf bewijzen dat er sprake is van een ondeugdelijk product.

## Wat zijn mijn rechten?

- Bij een aankoop op afstand heb je - op de hieronder genoemde uitzonderingen na - altijd een wettelijke bedenktijd van 7 werkdagen. Binnen deze periode mag je het product zonder opgave van reden terugsturen.
- De bedenktijd gaat in op de dag nadat het product bij je is afgeleverd. Bij dienstverlening gaat de termijn in op de dag van het sluiten van de overeenkomst.
- Als de verkoper niet voldoet aan zijn informatieplicht - zoals het geven van informatie over de wettelijke bedenktijd - is de bedenktijd 3 maanden. Deze informatie moet de verkoper bij het afgeleverde product geven, het is dus niet voldoende als hij dit op zijn website vermeldt.
- Je kunt alleen aanspraak maken op de bedenktijd als je het product ongebruikt, onbeschadigd en in de oorspronkelijke verpakking kunt teruggeven of -sturen. Je mag het product wel uit de verpakking halen om het te bekijken. Bij cd's, dvd's en video's mag je echter niet de verzegeling verbreken. Kleding mag je passen, maar je moet er wel netjes mee omgaan.
- Als je gebruik maakt van je recht op retour, heb je recht op teruggave van het totaal betaalde bedrag, inclusief de verzendkosten. De verzendkosten voor het terugsturen en het risico voor het terugsturen - bijvoorbeeld voor eventueel zoekraken - liggen bij jou.
- De verkoper mag geen (administratie)kosten in rekening brengen voor het beëindigen van de overeenkomst of andere eisen stellen. Hij mag bijvoorbeeld niet eisen dat je een goede reden moet noemen voor het terugsturen.
- De verkoper moet uiterlijk 30 dagen na beëindiging (ontbinding) van de overeenkomst het al (aan)betaalde bedrag terugstorten.
- De maximale wettelijke leveringstermijn bij een koop op afstand is 30 dagen. Deze termijn gaat in op de dag nadat je de overeenkomst hebt gesloten.
- Als beide partijen akkoord gaan, kan een afwijkende leveringstermijn worden vastgesteld.



- Op het moment dat de wettelijke leveringstermijn van 30 dagen wordt overschreden heb je het recht om de overeenkomst direct te beëindigen (ontbinden). Je hoeft de verkoper dan geen extra termijn te geven om alsnog te leveren.
- Als het product (tijdelijk) niet leverbaar is, moet de verkoper je hiervan op de hoogte stellen.
- Als de verkoper iets anders stuurt dan wat je besteld hebt - bijvoorbeeld een ander type of een soortgelijk product van een ander merk - en je wilt dat niet hebben, kun je dit binnen de retourtermijn terugsturen. In dat geval zijn de verzendkosten voor het terugsturen zijn voor rekening van de verkoper.
- Volgens de 'Wet koop op afstand' is het niet toegestaan dat je meer dan 50% van het aankoopbedrag moet aanbetalen. Helaas trekken veel webwinkels zich daar niets van aan. In principe hoeft dat niet tot problemen te leiden, maar het risico bestaat dat je na betaling niets geleverd krijgt. En zie dan maar weer je geld terug te krijgen. Calculeer dit risico dus in als je iets aanbetaalt bij een (voor jou niet bekende) webwinkel.
- Wie in een Europese webwinkel iets koopt, heeft met vrijwel dezelfde regels te maken als die in Nederland gelden voor koop op afstand. Dat komt omdat de 'Wet koop op afstand' een uitvloeisel is van een Europese richtlijn, die in de hele Europese Unie geldt. Wel kunnen de verzendkosten hoger zijn dan in Nederland.

Klachten over een koop op afstand binnen de EU kun je melden aan het Europees Consumenten Centrum.

*Wij verwijzen in geval van conflict en voor uitgebreide informatie omtrent bovenstaande, naar onze [algemene voorwaarden](#).*

Tel. (+31)(0)546 657760  
 Whatsapp: (+31)(0)6 130 48 399  
 info@deborduurshop.nl

btw. NL852312386B01  
 IBAN NL24BUNQ2041391502  
 BIC BUNQNL2A

De Borduurshop BV  
 Virulyweg 29 D  
 7602RG Almelo  
 kv.k. 56809743

